¿Cómo usted resuelve el problema actualmente?

¿Quién es el cliente?

¿Cuáles son sus habilidades, capacidades, ambiente?

¿Cómo se comunican con los otros sistemas, servicios o clientes?

¿Cómo usted resuelve el problema actualmente?

¿Qué retrasos ocurren o pueden ocurrir?

¿Cuáles son los actuales y futuros reglamentos y estándar de servicio al cliente que deben cumplir?

¿Cómo comienza su procedimiento?

¿Qué documentos solicita al participante?

¿Cómo termina el procedimiento?

¿A quién le envía los resultados del proceso cuando termina su parte?

¿Con que sistema trabajan hoy en día?

¿Cuáles son las cosas que encuentran más difíciles en el proceso actual y que cosa piensan que puede ser cambiada para mejor?

¿Existe algún requerimiento que se necesita implementar?

¿Cuál es el software que usan para realizar su trabajo?

¿Existe otro software que usan durante el día?

¿Reescriben información de un sistema a otro? ¿Cuál es esta información?

¿Qué recomienda que se debe mejorar en el proceso?